

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Lampiran	xiii
Abstrak	xiv

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian.....	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Pembatasan Masalah	14
E. Manfaat Penelitian	14
F. Definisi Istilah.....	16
G. Sistematika Penulisan	18

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Tinjauan tentang Customer Service	21
1. Customer Service	21
a. Pengertian Customer Service	21
b. Fungsi dan Tugas Customer Service.....	21

c. Peranan Customer Service	25
d. Kriteria Customer Service yang Baik.....	26
2. Loyalitas	29
a. Pengertian Loyalitas	29
b. Faktor-faktor Pengembang Loyalitas	31
3. Nasabah	35
a. Pengertian Nasabah.....	35
b. Sifat-sifat Nasabah	36
c. Kepuasan Nasabah	38
d. Sebab Nasabah Beralih ke Bank Lain.....	41
B. Penelitian Terdahulu	44
C. Kerangka Konseptual	47

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	49
B. Lokasi Penelitian.....	50
C. Kehadiran peneliti	50
D. Data dan Sumber Data	51
E. Teknik Pengumpulan Data.....	52
F. Teknik Analisis Data.....	55
G. Pengecekan Keabsahan Temuan	57
H. Tahap-tahap Penelitian.....	59

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data	61
B. Temuan Penelitian.....	69
C. Analisis Data	80

BAB V : PEMBAHASAN

A. Customer Service BRI Syariah KC Jombang	88
B. Loyalitas Nasabah BRI Syariah KC Jombang	95

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	99
B. Saran.....	102

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN